

进一步加强经营机构投资者教育工作的方式方法

——以安徽实践为例

马 鸣*

摘 要:投资者是资本市场的源泉,投资者教育是保护投资者权益的重要手段。本文从经营机构角度出发,指出经营机构投资者教育工作的作用机理,分析我国经营机构投资者教育工作的总体情况和存在问题,以当前安徽地区证券期货经营机构探索投资者教育工作新方式方法的具体实践为例,对经营机构做好投资者教育工作的方式方法进行研究。通过实践探索总结,提出一些新的思路和建议,旨在进一步增强投资者保护教育工作的自觉性和主动性,切实加强投资者特别是中小投资者保护,实现经营机构与投资者双赢。

关键词:投资者教育 方法论 经营机构 安徽实践

近年来,党中央、国务院高度重视投资者权益保护工作,习近平总书记多次强调要保护投资者权益。第五次全国金融工作会议^①明确提出,紧紧围绕服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革三项任务,把发展直接融资放在重要位置,形成融资功能完备、基础制度扎实、市场监管有效、投资者合法权益得到有效保护的多层次资本市场体系。我国股市约有1亿个散户,直接关乎上亿家庭、数亿人的利益,保护好投资者尤其是中小投资者的合法权益,既是我国资本市场发展具有人民性的具体体现,也是服务实体经济的应有之义。投资者教育是保护投资者权益的重要手段,是资本市场长期健康稳定运行的基石。

* 中国证券监督管理委员会安徽监管局。

① 2017年7月14~15日,第五次全国金融工作会议在北京召开。

一、经营机构投资者教育工作的作用机理

投资者是资本市场的源泉。一方面,市场越发展,经营机构越成长,越需要成熟理性的投资者参与;另一方面,投资者教育工作做得越好,投资者抵抗风险的能力就越强,经营机构的风险防控能力也就越强。因此,做好投资者教育工作是经营机构的应有之义。

(一)经营机构层面的作用机理

1. 创造良好的外部发展环境

投资者是资本市场重要的建设者,其在提高上市公司质量,提升资本市场效率方面发挥了极其重要的作用。加强投资者教育工作,可以帮助投资者充分了解各类证券期货投资品种的特点和风险,熟悉证券市场的法律法规,树立正确的投资理念。同时,加强投资者教育工作能够增强投资者的参与意识,提高资本市场的有效性,进而夯实资本市场稳定健康发展的基础,不断促进整个社会经济的增长。

2. 增强核心竞争力

证券期货经营机构本质上是服务机构,以客户服务为中心,致力于为客户提供满意的产品和服务。加强投资者教育工作有助于提升客户满意度,进而提升客户成熟度——经营机构市场竞争力的重要体现。同时,将投资者教育纳入经营机构长期经营战略,增强投资者的理性投资意识和责任意识,可以倒逼经营机构守法经营、规范运作,促进公司稳健发展,从而把外在的压力变成自觉的行动,成为公司核心竞争力的重要一环。

(二)投资者层面的作用机理

1. 帮助投资者防范市场风险

证券期货市场是一个高风险的市场,只有具备良好专业素质和理性投资理念的投资者才能经受住市场的考验。因此,经营机构不仅要开展投资者教育,更要力促投资者教育工作落到实处并取得实效,不断培养成熟的投资者。成熟的投资者才能防范和承受风险,经受住市场的考验。

2. 破解投资者维权困境

市场上侵害投资者利益、产生纠纷的情况时有发生,其纠纷类型多样化且专业性强,有关市场主体与投资者在财力、专业能力上普遍悬殊,投资者往往是处于弱勢的

一方。投资者权益受到损害时维权渠道少,救济效果不够明显,且维权耗时长、成本高,造成维权时困难重重。经营机构与投资者直接接触,加强投资者教育尤其是维权方式上的教育,是破解投资者维权困境、构筑投资者保护全链条防线、服务投资者保护工作大局的重要环节。

二、我国经营机构投资者教育工作总体情况及存在问题

(一)经营机构投资者教育工作近几年发展情况

1. 组织建设系统化

当前,我国证券期货投资者教育工作的体系是,中国证监会主导,各证券交易所、行业协会配合,各市场主体以及中证中小投资者服务中心等专门机构具体推进。2011年年底,中国证监会成立了投资者保护局,专门负责投资者保护和教育工作的统筹规划、组织协调和检查评估,并设立投资者教育专项资金用于投资者教育支出;各地方证监局、交易所及行业协会也基本建立了投资者保护和教育的专门部门,配备精兵强将和必要设施。这样就形成了一支从上到下的专业队伍,为开展投资者教育工作打下了坚实基础。

2. 制度建设具体化

2013年12月国务院办公厅专门印发了《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》^①(俗称“小国九条”),明确了投资者教育工作的方向、目标和要求,是指导投资者教育工作有序开展纲领性文件。在此基础上,中国证监会持续深化和改善投资者教育机制,推动投资者教育纳入国民教育体系试点工作,将投资者教育纳入中小学、职业学校、高等院校等各级各类学校的课程设置中。

2016年年底,中国证监会正式发布《证券期货投资者适当性管理办法》^②,第一次系统性地对经营机构的适当性义务作出明确、统一的规定,并细化了适当性义务的具体内容和实施要求。作为资本市场的一项基本制度,投资者适当性管理是指金融中介机构所提供的金融产品或服务应该与客户的财务状况、投资目标、风险承受水平、投资知识和经验等相匹配,通常概括为“将适当的产品销售给适当的投资者”。

^① 国办发[2013]110号,2013年12月25日发布,文件内容详见中华人民共和国中央人民政府网站:http://www.gov.cn/zwggk/2013-12/27/content_2555712.htm,最后访问日期:2018年3月4日。

^② 证监会令130号,2016年5月26日中国证券监督管理委员会2016年第7次主席办公会议审议通过,2016年12月12日发布,自2017年7月1日起施行。

3. 基地建设规模化

为了让投资者教育工作更加具体化,中国证监会于2016年评选授牌了第一批13家国家级投资者教育基地,2017年开始评选第二批国家级投教基地和首批省级投教基地。目前,第二批国家级投资者教育基地及首批省级证券期货投资者教育基地评审工作,已经正式完成。全国共命名第二批国家级投教基地16个,省级投资者教育基地83个。目前,各实体基地共服务社会公众10万多人次,且在覆盖面上不断扩大。众多投教基地在全国建成,给全体投资者提供了更多更好的产品和服务。让投资者有能力和实力去消费各类产品和服务,也让投资者享受了符合其自身特征和需求的金融服务和投资服务,是整个投资者教育工作的具体落实。

4. 投资者教育工作常态化

经营机构在投资者教育方面扮演着具体行动者的角色,同时又是投资者保护和服务的的主力军、主阵地。近几年,各经营机构根据自身特点和实际情况开展了多渠道、常态化的投资者保护教育活动。

(二)当前经营机构投资者教育工作主要方式方法

当前,经营机构投资者教育工作的基本内容包括知识教育、法规教育、风险教育和维权教育四个部分,分为事前教育、事中跟踪、权益救济三个阶段,各个阶段投资者教育工作的重点有所不同。

1. 事前教育阶段:宣传教育、风险提示

事前教育主要以操作教学和开展投资培训课的方式进行。在普遍采用非现场开户的背景下对于新客户从最简单的手机APP操作教起,手机客户端同时具备证券市场基础知识学习功能。投资培训课主要针对初入市场的投资者,现场向投资者介绍资本市场,宣讲投资者适当性管理和上市公司信息披露、股东投票等制度安排,帮助投资者知晓自身权益。同时,在营业网点放置公司宣传手册、品种推介手册、风险揭示书、证券业务流程、风险管理制度等宣传资料,以及监管部门、行业协会和交易所制作的投资者教育宣传资料,供投资者免费查阅。

2. 事中跟踪阶段:投资方法教育

这一阶段主要进行通用的投资方法和理性投资教育。经营机构普遍通过将投资者教育融入证券交易、资金存取、信息披露及客户服务环节来实现,有时也会主动推送每日资讯,传授上市公司或产品的基本面分析方法,引导投资者及时了解公司披露的信息;在产品销售过程中做好投资者适当性管理,将合适的产品卖给合适的投资者;

同时,劝止投资者通过道听途说的不实消息进行决策,或者盲目跟风追逐高额利润。

3. 权益救济阶段:维权教育

经营机构一般会告知投资者通过协商、调解、投诉、仲裁和诉讼等维权渠道,通过开通内部投诉热线或邮箱来处理客户投诉,也有部分经营机构通过内部的投资者保护工作小组为投资者提供维权教育和服务。

(三) 经营机构投资者教育工作存在的问题

1. 投资者教育工作影响范围总体有限

当前,经营机构的投资者教育主要有两类:一类是由中国证监会及其派出机构或者行业协会牵头组织、经营机构具体落实的各类投资者教育活动,另一类是各经营机构自发组织的投资者教育体系。第一类活动的影响范围较大,但这种影响受限于活动次数,接受教育的投资者在整个投资者群体内占比较小。随着信息化和移动互联网的发展,通过网络渠道举办的各类活动覆盖面有所增加,但影响面依然有限。第二类主要依托市场主体尤其是经营机构的营业网点。营业网点对于投资者教育工作的落实情况,在很大程度上影响了这个网点投资者的素质——包括风险意识、证券知识丰富程度、投资方式等。由于很多营业网点将服务重点放在了能给公司带来业绩收入的大客户身上,对其进行“深度关怀”,提供“一对一”服务和全方位理财规划,客观上造成了营业网点对中小投资者关注程度较低,甚至漠视中小投资者的教育工作,使投资者教育的覆盖面和影响范围总体有限。

2. 投资者教育与经营机构的利益冲突未能有效解决

经营机构短期经营目标考核、从业人员的绩效和投资者教育效果矛盾凸显,存在较大的利益冲突。如果在投资者教育活动中风险讲得太多,会对经营机构业务带来负面影响,从而影响经营机构的经济效益。经营机构及其工作人员往往担心风险揭示的深入会使投资者离开资本市场,从而导致潜在的客户流失及业绩损失,这种情况在行情好的时候尤为明显。这时候,经营机构及其工作人员往往更加重视业绩提升,而非对投资者进行风险教育,存在投资者教育工作落实不到位的情况。经营机构的投资者教育活动若过度强调经济效益,就会降低客观性、准确性和公正性,最终会弱化投资者教育的效果。因此,投资者教育工作处于两难境地,这不可避免地拷问着经营机构的敬业精神和道德水准。

3. 投资者教育工作考核流于形式

经营机构投资者教育工作考核常常流于形式,或者虽进行考核但方式单一,过多

强调重视投资者教育工作职责,对于常态化的投资者教育工作缺乏激励约束机制,往往仅通过投资者教育读本及各类宣传单页的发放数量、营业网点大厅投教园地的更新次数、各类电子显示屏投教信息的播放次数、投资者教育讲座举办场次等简单数据来考核投资者教育工作开展情况,无法真实评估投资者教育工作的有效性。

三、经营机构投资者教育工作的安徽实践

安徽地区现有证券公司2家、期货公司3家,共有分公司30余家,营业网点300余个。近年来,结合地区实际和经营机构自身发展现状,安徽逐步探索了一些符合自身特色及发展状况的投资者教育工作方式方法,得到了广大投资者的认可,投资者教育工作取得初步成效。

(一) 承担诉求处理首要责任,把投资者教育落到实处

安徽地区证券期货经营机构一方面自投资者开户开始,即通过投资风险提示、基础知识普及、交易规则介绍等传统手段将投资者教育工作贯穿业务办理的全过程;另一方面另辟蹊径,从承担投资者诉求处理首要责任角度出发,积极主动处理包括投资者咨询、投诉在内的各类诉求,把投资者教育工作落到实处。安徽地区经营机构集体签订诉求处理承诺书,承诺高效处理投资者诉求,投资者诉求事项在受理后5个工作日内予以处理和答复。而在实际运行中,包括证券期货基础知识和业务规则咨询在内的一般诉求事项基本做到当天答复。这种做法,既提高了投资者服务水平,又提升了行业形象,得到了中国证监会投资者保护局的肯定,目前已在全国范围推广。

(二) 积极申报投教基地,实现线上线下互联互通

安徽地区经营机构积极主动申请国家级和省级投资者教育基地,打造立足安徽、面向全国的一流投资者教育基地。目前,已挂牌运行3家省级投资者教育基地,包括2家实体基地和1家互联网投教基地,分别是华安证券大别山投资者教育基地、安信证券芜湖县投资者教育基地和华安证券互联网投资者教育基地。其中,华安证券大别山投资者教育基地位于安徽省六安市,由华安证券股份有限公司与皖西日报社联合申报。该基地通过与当地主流媒体资源共享,扩大了投资者教育基地在当地的认知度和辐射力,为做深做实老区投资者教育,共同培育理性成熟投资者做出了有益尝试。安信证券芜湖县投资者教育基地由安信证券与芜湖县金融工作办公室联合申报,旨在探索建立一个开放的普及证券期货知识、警示金融市场各类风险的投资者教

育平台,是证券期货经营机构与政府部门在投资者保护方面的一个积极探索,实践中也达到了合作共赢的良好效果。华安证券互联网投资者教育基地7×24小时持续向社会公众开放,涵盖包括证券基础知识、重点知识专题报告会、财务报告阅读课程等在内的丰富投资者教育内容。省级投资者教育基地的平稳运行,为安徽地区投资者获取投资者教育知识和信息提供了有效平台,对本地区投资者教育工作起到了一定的促进作用。

(三) 主动对接社会资源,提高投教工作深度和广度

安徽地区经营机构主动对接新媒体、高校等社会资源,通过企媒合作、校企共建等方式开展投资者教育工作。安徽省省内券商华安证券与新浪安徽签署战略合作协议,借助网页和微博资源,与新浪安徽联合打造投资者教育专题页面,提高社会公众访问的便捷性和公益性。同时,通过网页和微博的投资者反馈进一步提高投资者教育的准度和深度。安徽省省内另一券商国元证券将投资者保护与金融实践教学深度融合,把校企共建基地当作社会公益活动、回报教育事业的一项重要内容,创设“汇学·会理财校园成长计划”,与安徽省省内20余家高校进行广泛对接,利用公司专业优势和高校教育资源,搭建实习平台(既是投资者教育基地,又是实习实训基地),对接省内大中专院校的专业实习和毕业实习环节,提升学生实践能力和专业素养,根据学生群体的具体投教需求进一步加强和改进公司投资者教育工作。

(四) 发挥地方证监局监管职能,建立投教工作长效机制

在安徽地区经营机构投资者教育工作的推进过程中,安徽省证监局充分发挥指导、督促作用,本着为投资者提供更便捷监管服务,为市场稳定夯实基础的原则,以组织协调、培训宣导、监督检查为抓手,不断改进监管方式方法,持续开展投资者保护教育活动,推动建立投资者保护长效机制。一方面,不断拓展宣传新思路,丰富宣传新内容,探索宣传新手段。打破经营机构投资者教育工作各自为政的格局,联合深圳证券交易所、香港交易及结算所、中证中小投资者服务中心联合举办“安徽地区投资者服务周”,合力拓展安徽地区投资者服务与保护工作的深度和广度。活动走进了安徽上市公司科大国创、华茂股份、海螺型材,以及辖区内有关券商营业部,吸引了400名投资者参加,有效唤醒了安徽地区中小投资者的“股东意识”,带动了更多市场主体参与投资者教育保护工作,开创了服务地区投资者的新模式。另一方面,牵头构建安徽地区证券期货纠纷多元化解体制机制。安徽省证监局与安徽省高级人民法院结合地区实际联合发布了《关于进一步推进证券期货纠纷诉调对接工作的意见》,明确安徽

省证券期货业协会和安徽上市公司协会成立证券期货纠纷调解中心,无条件接受投资者的调解申请;安徽各级人民法院在其诉调对接中心设立“证券期货纠纷调解工作室”。在具体操作层面上,由安徽省高级人民法院、安徽省证监局、中证中小投资者服务中心三方共同签署《证券期货纠纷诉调对接工作合作备忘录》,确立对接工作的具体流程和协作机制,形成以安徽省证券期货纠纷调解中心和中证中小投资者服务中心安徽调解站为平台,中证中小投资者服务中心专业保障为支撑,与全省人民法院广泛对接协作的证券期货纠纷化解体系,立足安徽实际,利用各方优势,尽可能有效化解矛盾纠纷。

在此背景下,安徽地区各证券期货经营机构纷纷建立、健全内部管理机制,对接多元化解体制,加强对投资者的事后救济,多渠道化解矛盾纠纷:通过经营机构投资者教育园地、现场横幅、跑马屏、公司网站等途径对多元化解渠道进行广泛宣传;对于因自身工作不到位造成的投资者利益损失,积极主动与投资者协商解决;遇到较复杂的投资者投诉,积极寻求专业支持,引导投资者通过第三方调解、仲裁、诉讼等法律途径解决争议。

四、关于进一步促进投资者教育工作的建议

(一)要强化系统化、规范化管理

做好投资者教育工作,需要一整套管理机制。经营机构应当做好投资者教育中长期规划和年度计划,充分动员各方面力量,寓投资者教育于经营机构业务开展、活动推进、诉求处理等各个环节。同时,还应当严格内部管理和考核评估,配备认真负责、服务热情的高素质工作人员,通过合理有效的投资者教育工作机制,认真落实投资者保护教育工作,切实将投资者教育工作纳入考核,防止流于形式,确保投资者教育工作的权威性和严肃性,持续释放正能量。

(二)要提高投教工作自觉性、主动性

做好投资者教育工作,应当找准投资者需求,把投资者的所思、所想、所需作为投资者教育的出发点和落脚点,提高工作的自觉性和主动性。要采取各种方式了解投资者,满足投资者需求;严格落实投资者适当性管理要求,借助投资者风险测评了解投资者投资意图;把“了解你的客户”作为经营活动的基本原则,针对不同的投资者,提供适当的产品或服务,同时嵌入相应的投资者教育内容,确保客户在购买产品前充

分阅读并理解有关合同条款。

（三）要把风险揭示工作做到深处、落到实处

做好投资者教育工作,应该把风险教育放在重要位置。投资者教育要讲真话、讲实话,不怕讲风险、讲隐患,要明明白白告诉投资者风险来源、风险大小,并不断地揭示风险,绝不能重客户开发、轻客户风险评估,重业务规模、轻风险揭示,重投资推介、轻基本知识普及。衡量经营机构投资者教育工作做得好不好,就要以风险揭示是否到位,投资者是否被触动、是否对风险可能产生的后果有充分了解为标准。

（四）要积极主动与第三方机构合作

第三方机构是指监管与交易清算部门、经营机构以外的组织——包括媒体、社会组织、学校等。第三方机构尤其是各高校因与投资者的投资行为不存在利益联系,可以得到投资者信任。同时,第三方机构有自身的宣传团队和影响力,能够与经营机构形成互补,尤其是高校有严格的教学管理、专职的教师队伍以及现成的多媒体教室和计算机房,可以直接将投资者教育内容纳入选修或必修课程中,系统地安排投资理财课程。因此,积极与第三方机构尤其是高校合作可以使投资者教育更加科学、系统、有效。

（五）要不断创新投资者教育工作方式方法

做好投资者教育工作,要不断创造新形式,普及新理念,运用新模式。针对不同的投资者,可以采取不同的教育形式:可以通过举办座谈会、公开课、讲座论坛、户外活动、知识竞赛等方式,实现投资者教育进社区、进学校、进企业,将投资者教育知识带入千家万户;可以通过报刊、电视、网络平台、社交平台,将投资者教育知识和风险提示送到投资者身边;还可以通过现场咨询、案例展览、法律服务、定点宣传等方式,普及金融、法律和防非知识,充分解释投资风险,积极进行投资者教育工作。同时,经营机构应当更加重视投资者教育基地建设,让投资者方便接受各类教育和服务,享受实实在在的获得感,使投资者教育的效果具体化,进一步增加经营机构的品牌影响力。

五、结 论

资本市场已成为推动我国国民经济平稳健康发展的重要平台,投资者成熟是资本市场成熟的重要标志,市场越发展,就越需要成熟、理性投资者的参与,投资者具有

理性的市场投资理念至关重要。投资者教育是经营机构与投资者之间的桥梁,其能够实现深层的沟通和互动,令投资者产生信任感和黏合度,从而提高市场投资者的成熟度和存活率。因此,进一步加强投资者教育工作方式方法研究,做好投资者教育工作,应当成为经营机构工作的重中之重。